

Analisi su 41 schede di qualità compilate dai clienti prima di partire, eseguita nell'estate 2008

stanza numero	qualità spiaggia convenzionata	qualità cucina	qualità servizio pulizia stanze	disponibilità/gentilezza	il parco beach village ti ha soddisfatto?	pensi di tornare alla fiorella o di consigliarla?	valutazione rapporto qualità/prezzo	servizi aggiuntivi graditi disposto pagando
	buono	ottima	buono	ottimo	senza valutazione	si	soddisfacente	
	buono	buona	buono	buono	senza valutazione	si	ottimo	
	ottimo	ottima	buono	ottimo	abbastanza	si	ottimo	
	buono	buona	buono	ottimo	abbastanza	si	soddisfacente	
	65, sufficiente	buona	sufficiente	ottimo	senza valutazione	non lo so	ottimo	
	ottimo	buona	sufficiente	ottimo	senza valutazione	si	soddisfacente	
	ottimo	buona	buono	ottimo	senza valutazione	si	ottimo	
	sufficiente	buona	ottimo	ottimo	moltissimo	non lo so	ottimo	
	senza valutazione	buona	sufficiente	ottimo	senza valutazione	si	adeguato	
	sufficiente	buona	scarso	buono	senza valutazione	si	soddisfacente	
	ottimo	ottima	ottimo	ottimo	moltissimo	si	ottimo	
	buono	ottima	buono	ottimo	molto	si	ottimo	
	buono	ottima	sufficiente	ottimo	senza valutazione	si	ottimo	
	ottimo	ottima	ottimo	ottimo	moltissimo	si	ottimo	
	senza valutazione	buona	ottimo	buono	moltissimo	si	adeguato	
	ottimo	ottima	ottimo	ottimo	senza valutazione	si	ottimo	
	buono	ottima	sufficiente	ottimo	abbastanza	si	adeguato	
	buono	ottima	ottimo	ottimo	senza valutazione	si	adeguato	
	ottimo	ottima	buono	ottimo	molto	si	ottimo	
	ottimo	ottima	buono	ottimo	senza valutazione	si	ottimo	

	ottimo	ottima	ottimo	ottimo	senza valutazione	si	ottimo	
	ottimo	ottima	buono	ottimo	senza valutazione	si	ottimo	
	sufficiente	buona	scarso	ottimo	poco	si	adeguato	
	buono	buona	ottimo	ottimo	moltissimo	si	ottimo	
	senza valutazione	buona	sufficiente	ottimo	abbastanza	si	soddisfacente	
	ottimo	ottima	ottimo	ottimo	senza valutazione	non richiesto	ottimo	
	ottimo	ottima	ottimo	ottimo	moltissimo	si	ottimo	
	buono	ottima	sufficiente	ottimo	moltissimo	non richiesto	soddisfacente	
	buono	buona	sufficiente	ottimo	molto	non richiesto	soddisfacente	
	buono	buona	buono	ottimo	moltissimo	non richiesto	ottimo	
	buono	buona	sufficiente	ottimo	molto	non richiesto	ottimo	
	buono	buona	scarso	buono	abbastanza	si	soddisfacente	
	sufficiente	buona	sufficiente	buono	abbastanza	si	ottimo	
	sufficiente	ottima	buono	ottimo	senza valutazione	si	ottimo	
	buono	ottima	scarso	buono	abbastanza	si	soddisfacente	
	buono	buona	sufficiente	ottimo	abbastanza	si	ottimo	
9 e 14	buono	buona	sufficiente	ottimo	senza valutazione	si	ottimo	parcheggio auto
12	senza valutazione	buona	ottimo	ottimo	abbastanza	si	soddisfacente	aria condizionata
7	ottimo	ottima	ottimo	ottimo	molto	si	ottimo	aria condizionata
6	buono	sufficiente	scarso	buono	senza valutazione	non lo so	adeguato	aria condizionata
8	buono	buona	sufficiente	buono	senza valutazione	si	ottimo	parcheggio auto

Consigli ricevuti dai consigli

altro, consiglio per migliorarci
migliorare servizio bici, dotate di fanale e lucchetto
tutto ok
nella colazione ci vorrebbe anche il salato
migliorare il servizio di cambio asciugamani, difficoltà di stendere
non ci sono state mai cambiate le lenzuola, a fine soggiorno avevamo 1 kg di sabbia sopra i letti, l'idea della doccia toilette è fantastica per risparmiare spazio, ma la qualità è scarsa
mettete l'ascensore e il salato a colazione
il buffet della cena bisognerebbe adeguarlo anche per i bambini
vi ringrazio tanto per la vostra estrema gentilezza, per la vostra cucina sostanziosa e molto buona, grazie avete contribuito ad una vacanza meravigliosa
quotidiani sportivi insala e la manutenzione dei bagni
si mangia bene
Ottimo posto, per la cucina avrei voluto mettere più di ottima comunque siete persone simpaticissime e disponibilissime, complimenti!
continuate così
Complimenti a tutti e grazie mille per l'ottimo servizio, non mi avete fatto mancare davvero niente e siete stati tutti gentilissimi e disponibilissimi, ah dimantavo... grande, grande, grande cucina!!! Mai mangiato così tanto e così bene (W le polpette)

Le polpettine della cena sono fantastiche, investite sull'aria condizionata
Di mettere il salato a colazione
Trasmettere studio sport a pranzo
Nulla da eccepire
Non cambierei niente
Mi è piaciuto tutto tranne quando il gatto è entrato in camera mia di notte e mi ha svegliata
Mi sono molto divertita ed ho mangiato bene, grazie
Secondo il mio parere non c'è nulla che va migliorato o modificato, tutto è stato ottimo
Cambiare lenzuola più spesso
Aria condizionata in stanza
Complimenti per tutto! Ci rivedremo e mi raccomando rimanete sempre così!
Migliore pulizia nelle camere
Possibilità di noleggiare biciclette, aria condizionata
Spero solo continuiate sempre così
La disponibilità dei titolari è sempre stata buona, ma devo dire che il personale delle camere oltre a non adempiere bene il Suo compito è maleducato con i clienti. Soprattutto non mi sembra un bel gesto lamentarsi con i clienti del proprio lavoro. Io consiglierei un controllo più adeguato delle camere.
Grazie

totale schede	41					
	ottimo/a	buono/a soddisfacente	sufficiente/adequato	insufficiente/scarso	senza valutazione	
servizio spiaggia convenzionato	13	18	5	0	4	40
	32,50%	45,00%	12,50%	0,00%	10,00%	
la nostra cucina	19	21	1	0		41
	46,34%	51,22%	2,44%	0,00%		
pulizia stanze	12	11	13	5		41
	29,27%	26,83%	31,71%	12,20%		
gentilezza/cortesia personale	33	8	0	0		41
	80,49%	19,51%	0,00%	0,00%		
rapporto qualità/prezzo	25	10	6	0		41
	60,98%	24,39%	14,63%	0,00%		

beach village
non andati

18					
andati	soddisfatto moltissimo	soddisfatto molto	soddisfatto abbastanza	soddisfatto /poco	
23	8	5	9	1	23
56,10%	35%	22%	39%	4%	

pensi di tornare (si)	33
pensi di tornare (non lo so)	3
domanda non fatta	5

92%

Analisi conclusiva (statistiche)

Aspetti positivi:

La maggior parte dei clienti è rimasta molto soddisfatta in ordine d'importanza: dalla nostra cortesia gentilezza (100%), dalla nostra ottima cucina (97%), dal buon servizio spiaggia (77%), e tutti sono rimasti soddisfatti positivamente del rapporto qualità prezzo giudicato addirittura ottimo/buono dal 85% degli intervistati, anche chi ha espresso alcune lamentele sul lavoro del personale delle camere ha comunque manifestato un buona soddisfazione complessiva di qualità, il servizio pulizia stanze è comunque ritenuto più che sufficiente dall'87% degli intervistati, solo un 12% ha manifestato lamentele per il servizio di riassetto camere. C'è da notare come chi sia andato ad un bagnino diverso da quello che noi consigliamo (sono andati al bagno 65 mentre noi consigliamo il 64), abbia espresso solo il giudizio di "sufficiente", mentre tutti i clienti che si sono rivolti al bagno 64 sono rimasti più che soddisfatti esprimendo giudizi di qualità superiore. Un altro indicatore rilevante è il fatto che il 92% degli intervistati pensa di tornare in futuro ancora alla Pensione Fiorella.

Aspetti negativi:

Dobbiamo migliorare il servizio di pulizie/riassetto stanze, perché il 12% degli intervistati si sono lamentati, comunque sia anche chi si è lamentato per le stanze è comunque rimasto soddisfatto nel giudizio complessivo c'è comunque da dire che è uno dei servizi d'albergo più difficile da gestire, essendo spesso realizzato da personale dipendente e quindi di difficile controllo da parte del titolare che staziona prevalentemente nella zona hall, cucina.

Beach village

Sono andati al beach village il 56% dei clienti e di questi il 57% è rimasto molto soddisfatto, il 40% abbastanza soddisfatto

Consigli ricevuti

Una parte di clienti ci consiglia di mettere l'aria condizionata nelle camere (è un servizio che attiveremo al più presto) altri chiedono invece il salato a colazione (questo è un servizio che fornivamo, ma il più delle volte risultava poco gradito e l'abbiamo sospeso, ma non escludiamo di riproporlo)